

所管課による評価①

指定管理者制度活用事業 評価シート

1. 基本事項

施設名称	川崎市港湾振興会館	評価対象年度	令和3年度
事業者名	【事業者名】 公益社団法人 川崎港振興協会 代表者 齋藤 文夫 株式会社京急アドエンタープライズ 代表者 上野 賢了 【住所】 川崎市川崎区東扇島38-1	評価者	港湾管理課長
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日	所管課	港湾局川崎港管理センター港湾管理課

2. 利用実績

利用実績	会館利用者 145,702人（前年度 124,010 人） 展望室利用者 68,320人（前年度 47,934 人） 会議室・研修室利用件数 1,611件（前年度 1,197 件） 体育室専用利用件数 284件（前年度 547 件） 体育室個人利用者 504人（前年度 182 人） テニスコート利用件数 6,391件（前年度 5,475 件） テニスコート利用人数 27,574人（前年度 23,970 人） ビーチバレー場利用件数 7,082件（前年度 7,629 件） ビーチバレー場利用者数 25,426人（前年度 30,717 人） 中公園バーベキュー場利用件数 275件（前年度 517 件） 中公園バーベキュー場利用者数 1,527人（前年度 3,792 人）
収支実績	指定管理業務収支 収入額 221,741,202円（前年度 217,443,389 円） 【内訳】 指定管理料 149,785,092円（前年度 148,589,629 円） 会館事業収入 71,956,110円（前年度 68,853,760 円） 支出額 214,098,001円（前年度 207,908,495 円） 【内訳】 人件費 46,438,611円（前年度 44,645,042 円） 物件費 167,659,390円（前年度 163,263,453 円） 収支 7,643,201円（前年度 9,534,894 円） 自主事業収支 収入額 20,480,197円（前年度 18,043,563 円） 支出額 19,526,019円（前年度 17,827,113 円） 収支 954,178円（前年度 216,450 円）
サービス向上の取組	・新型コロナウイルス感染症の感染拡大による施設の一部閉鎖や利用時間制限等の制約がある中で、施設内の消毒施工や啓発文書の掲示など、市民が安全安心に施設を利用できるよう、臨機応変に感染症対策を行った。 ・ビーチバレーボールの「NTC競技別強化拠点施設」の管理者として、オリンピック出場選手や帰国選手へのバブル対応をはじめ、選手やスタッフの要望を施設に反映させ、よりよい管理運営に尽力した。 ・コロナ禍でも感染リスクを抑える工夫をして、初日の出観賞会や各種スポーツ教室を再開するなど、事業実施につなげた。 ・環境に配慮した企業の事業（JXTGエネルギーの水素補充事業）に対しての協力を継続実施した。

3. 評価

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
利用者満足度	利用者満足度	利用者満足度調査を適切に実施しているか	10	4	8
		利用者満足度は向上しているか			
		調査結果の分析を行い、満足度向上のための具体的な取組に反映しているか			
	事業成果	事業実施による成果の測定が適切に行われているか	10	3	6
		当初の事業目的を達成することができたか			
(評価の理由) ・ビーチバレーボールの「NTC競技別強化拠点施設」として、海外渡航選手の14日間待機代替措置を受け入れるほか、オリンピック開催時には出場選手の練習拠点として機能するよう、柔軟かつ的確な運営を行った。 ・川崎マリエンの主な利用団体を集めた利用者懇談会を開催し、利用者団体の意見や要望を反映させ、施設の満足度向上に貢献している。 ・利用者アンケートでの利用者の要望に対しての回答を施設内に掲示し、要望を反映させることで、満足度の向上を図った。 ・会議室利用者向けのWifi環境の整備や、積年の課題である「食」の取組について、課題解決に向けた調整を実施した。 ・新型コロナウイルス感染症の感染拡大による利用時間制限等の制約がある中で、感染症対策を施した上でスポーツ教室やトレーニング教室、映画上映会等を実施し、好評を得た。					
収支計画・実績	効率的・効果的な支出	計画に基づく適正な支出が行われているか	5	3	3
		支出に見合う効果は得られているか			
		効率的な執行等、経費削減の具体的な取組は為されたか			
	収入の確保	計画通りの収入が得られているか	5	3	3
		収入増加のための具体的な取組が為されているか			
	適切な金銭管理・会計手続	収入と預かり金等を区別し、適切に管理を行っているか	5	3	3
		事業収支に関して適正な会計処理が為されているか			
(評価の理由) ・新型コロナウイルス感染症感染拡大による施設の一部閉鎖や利用時間制限、及び体育室の半年間の補修工事の影響で、特に体育室やバーベキュー場の利用件数が大きく落ち込んだ一方、駐車場やビーチバレーコート等の屋外施設の利用促進を図ることで、会館事業収入の減少を計画比5パーセント程度に抑えることができた。 ・適切な委託発注により効率的な施設運営を図り、それに伴う支出が適切に行われている。 ・修繕費が9,200千円と限られている中で、支出の削減や収益からの充当分を修繕費に充てることにより、施設の維持補修に努めた。					
サービス向上及び業務改善	適切なサービスの提供	提供すべきサービスが仕様書や実施計画等に基づいて適切に提供されたか	10	3	6
		サービスの利用促進への具体的な取組が為されているか			
		利用者への情報提供を適時かつ十分に行っているか			
	業務改善によるサービス向上	実施計画と実際のサービス提供に「ずれ」が生じている場合、原因究明に必要な取組が為されているか	10	3	6
		業務改善が必要な場合に、現状分析、課題把握、改善策の検討と実施が行われているか			
		業務改善の取組によって具体的な効果があらわれたか			
	利用者の意見・要望への対応	利用者ニーズの把握に努め、それを事業や管理に反映させる取組が為されているか	10	3	6
		意見・要望の収集方法は適切だったか（十分な意見・要望を集めることができたか）			
利用者からの苦情や意見に対して、迅速かつ適切に対応しているか					
(評価の理由) ・近隣事業所の工事に伴い駐車場が満車となった際、一般利用者の駐車スペース確保に時間を要した。 ・提案事業である9階公園側の休憩室について、供用を開始した。 ・委託業者との会議の場を設け意見等の共通認識を行い課題把握と改善策の実施を行った。 ・令和2年度から運営を開始した中公園のキャンプエリアについて、利用者の要望を収集し、運営方針に反映した。 ・入居者連絡会議を開催し入居者との意見交換や情報交換を行うとともに、入居者側の意見の把握にも努めた。					

組織管理体制	適正な人員配置	必要な人員（人数・有資格者等）が必要な場所に適切に配置されているか	5	3	3
	連絡・連携体制	定期または随時の会議等によって所管課との連絡・連携が十分に図られているか			
	再委託管理	再委託先との連携調整が適宜・適切に行われ、業務の履行についても適切な監視・確認が為されているか	3	3	1.8
	担当者のスキルアップ	業務知識や安全管理、法令遵守に関する研修が定期的に行われ、スタッフのスキルとして浸透しているか			
	安全・安心への取組	事件・事故、犯罪、災害から利用者を守ることができる適切な安全管理体制となっているか（人員配置、マニュアル、訓練等）	5	3	3
		緊急時に警察や消防など関係機関と速やかに連携が図れるよう、連絡体制を構築し、定期的に情報交換等を行っているか			
	コンプライアンス	個人情報保護、その他の法令遵守のルール（規則・マニュアル等）と管理・監督体制が整備され、適切な運用が為されているか	5	3	3
	職員の労働条件・労働環境	スタッフが業務を適正に実施するための、適切な労働条件や労働環境が整備されているか			
	環境負荷の軽減	環境に配慮した調達や業務実施が行われているか	3	3	1.8
（評価の理由） ・例年どおり、全テナント参加の消防訓練を実施し、火災発生時等の速やかな避難、消火等への備えに取り組んでいる。 ・指定管理者内による管理運営自己点検評価を行い、各委託業者との意見等の共通認識を行い利用者満足や成果に結びつける運営を行った。 ・市と毎月の報告会を設け、利用率の変動の要因分析や解決策の提案を行うなど、改善すべき内容について協議を行った。また、月次報告書にグラフを多用するなど、わかりやすい資料とするための工夫がみられた。					
適正な業務実施	施設・設備の保守管理	安全な利用に支障をきたすことのないよう、施設・設備の保守点検や整備等を適切に実施しているか	14	4	11.2
	管理記録の整備・保管	業務日誌・点検記録・修繕履歴等が適切に整備・保管されているか。			
	清掃業務	施設内及び外構の清掃が適切に行われ、清潔な美観と快適に利用できる環境を維持しているか			
	警備業務	施設内及び敷地内の警備が適切に行われ、事件・事故・犯罪等の未然防止に役立っているか			
	外構・植栽管理	外構を適切に管理（草刈、剪定、害虫駆除等）しているか			
	備品管理	設備・備品の整備や整頓、利用者が使用する消耗品等の補充が適切に行われているか			
	（評価の理由） ・耐用年数が過ぎている設備が多い中で、不具合の発生に迅速に対応するとともに、日々のメンテナンスに努めたため、施設に大きな損傷や大きな事故等はなかった。 ・体育室の天井改修や館内LED照明の設置等、市が実施する改修事業に対し、利用者への告知や安全対策を適切に実施した。 ・中公園の草刈・除草を仕様書で定める回数以上実施するなど、快適に利用できる環境を維持した。				

4. その他加点

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
その他 加点	市の政策課題への取組	特になし			0
	(評価の理由)				

5. 総合評価点

評価点合計	64.8	評価ランク	C
-------	------	-------	---

6. 事業執行（管理運営）に対する全体的な評価

- ・新型コロナウイルス感染症の感染拡大による事業実施の制約が多くあった中で、利用者の安全安心を第一としつつ、状況に対応してイベント等を実施した運営上の柔軟性については評価できる。
- ・平成4年創設から年数が経過し、建物及び設備等が経年劣化し老朽化していく中で、不具合の発生に迅速に対応するとともに、日々のメンテナンスに努めたため、過年度に引き続き大きな事故等を発生させなかったことは評価できる。
- ・Wifiの設置や食の課題解決等、利用促進につながる施策への取組については評価できる。

7. 来年度の事業執行（管理運営）に対する指導事項等

- 以下の点について、課題への取組や魅力の向上等を図っていただきたい。
- ・利用促進につながる課題への取組について、更なる改善に向けて積極性とスピードアップをすること。
 - ・H2ONE跡地や体育館横のスペース等、活用が可能なスペースについて、市とも協力しながら利用方法を検討し、利便性や魅力の向上に取り組むこと。
 - ・市内事業者とのコラボレーションなど、市内活力を取り込んだ企画を進めることで、市域における施設認知度の向上に取り組むこと。
 - ・館内表示等において「禁止の表現」が多いが、利用者がより積極的に適正な行為をするような「誘導の表現」を増やすこと。
 - ・情報発信や利用者の声の収集について、紙媒体だけではなく、SNSなど多様な手法の積極的な活用をすること。